

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **1.1 KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dengan judul tentang : Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Pelabuhan Dalam Memberikan Pelayanan Publik (Studi Kasus Desa Tigaras Kecamatan Dolok Pardamean Kabupaten Simalungun)” menyimpulkan bahwa dalam indikator profesionalisme kerja pegawai sudah bersikap professional dilihat dari cara pegawai melayani masyarakat secara adil dan tidak memihak, jujur dalam memberikan pelayanan serta tanggungjawab.

Dalam hal indikator kualitas pelayanan publik yang terjadi di Pelabuhan Tigaras, kualitas yang sudah diberikan pegawai dapat dikategorikan baik, hal ini dapat dilihat dari kemampuan para pegawai dalam ketepatannya menyelesaikan Tugas, sikap sopan santun, serta keramahan pegawai dalam melayani masyarakat.

Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki rasa empati dalam menyelesaikan tugasnya dan pegawai dikantor tersebut sudah menerapkan kategori ini. Selain itu juga didukung oleh rasa kepuasan masyarakat terhadap fasilitas yang disediakan di Pelabuhan Tigaras dan ketulusan para pegawai dalam melayanin masyarakat di Daerah Tigaras.

#### **5.2 SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian serta permasalahan dan penjelasan dalam bab sebelumnya, maka ada beberapa saran yang ingin peneliti sampaikan diantaranya ialah :

### 1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai pengalaman yang sangat luar biasa, yang sangat tidak terlupakan karena memperoleh atau mendapatkan ilmu yang banyak. Sehingga dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan peneliti tentang kinerja pegawai Dinas Perhubungan Pelabuhan dalam memberikan pelayanan public.

### 2. Bagi Pegawai

Pegawai Dinas Perhubungan Pelabuhan Tigras, hendaknya dapat meningkatkan kualitas kinerja dalam berkerja juga perlu arahan pada peningkatan kemampuan berkerja dan pengembangan etika yang disertai dengan semangat melayani publik (masyarakat).

### 3. Bagi Peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan menambahkan indikator yang lebih update dengan kondisi lapangan atau permasalahan yang ada.